



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su relación con
Síndrome de Burnout en el Personal del Centro de
Salud Trébol Azul, distrito de San Juan de Miraflores,
Año 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORAS:

Br Mónica Janet Gastón Vidal

Br María Laysne Antuanet Félix Terrazas

ASESOR:

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza.

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ- 2015

Dra. Tatiana Tamara Pando
Presidente

Dra. Dora Ponce Yataco
Secretaria

Mgtr Maritza Guzmán Meza
Vocal

Dedicatoria

A Dios, quien nos inspiró para la realización de esta tesis, a mi familia y amigos quienes nos dieron su apoyo.

Agradecimiento

A nuestros maestros, quienes con su ayuda desinteresada, nos brindaron información relevante para el desarrollo de la presente tesis, a la magister Maritza Guzmán Meza, sin la cual no hubiésemos podido culminar este proyecto

Declaración Jurada De Autenticidad

Yo Mónica Janet Gastón Vidal y María Laysne Antuanet Félix Terrazas, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 10305717 y 10016720 respectivamente, con la tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Trébol Azul, año 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Miraflores, 21 de Febrero 2015

.....
María Laysne Antuanet Félix Terrazas

DNI: 10016720

.....
Mónica Janet Gastón Vidal

DNI 10305717

Presentación

Señor Presidente.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada César Vallejo, sometemos a su consideración el presente trabajo de investigación para obtener el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Trébol Azul.2014”, ha sido elaborada con la finalidad de investigar la relación que existe entre clima organizacional de una institución y la presencia del síndrome de Burnout en sus trabajadores.

El documento consta de seis capítulos, el I capítulo describe el planteamiento del problema de investigación, el II capítulo presenta el marco referencial, el III capítulo está compuesto por la hipótesis y las variables, el IV capítulo presenta el marco metodológico, el V capítulo consta de los resultados, y el VI capítulo aborda la discusión de resultados, asimismo se expone las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y el conjunto de anexos de la investigación. Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Los autores

Índice

| | |
|--|-----|
| Caratula | I |
| Página de jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xii |
| Introducción | xv |
| I. Planteamiento del problema | 24 |
| 1.1 Realidad problemática. | 24 |
| 1.2 Formulación del problema | 27 |
| Problema general | 27 |
| Problemas específicos | 27 |
| 1.3 Justificación, relevancia y contribución | 27 |
| 1.3.1 Justificación teórica: | 27 |
| 1.3.2 Justificación práctica | 28 |
| 1.3.3 Justificación metodológica | 29 |
| 1.3.4 Justificación social | 30 |
| 1.4 Objetivos: | 31 |
| 1.4.1 Objetivo general | 31 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 31 |
| III. Marco referencial | 33 |

| | |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes | 33 |
| 2.1.1antecedentes nacionales | 33 |
| 2.1.2 Antecedentes internacionales: | 35 |
| 2.2. Marco teórico: | 37 |
| 2..2.1 Síndrome de Burnout: | 37 |
| 2.2.2 Clima organizacional | 51 |
| III Hipótesis y variable | 71 |
| 3.1 Hipótesis: | 62 |
| 3.1.1 Hipótesis general: | 62 |
| 3.1.2 Hipótesis específicas: | 62 |
| 3.2 Identificación de variables: | 63 |
| 3.3 Descripción de variables: | 63 |
| 3.3.1 Definición conceptual: | 63 |
| 3.3.2 Definición operacional: | 66 |
| 3.4 Matriz de Operacionalización de las variables | 74 |
| IV Marco metodológico | 77 |
| 4.1 Tipo de investigación | |
| 4.2 Población, muestra y muestreo: | 79 |
| 4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 80 |
| 4.4 Validación y confiabilidad de los instrumentos: | 81 |
| 4.5 Procedimiento y recolección de datos | 84 |

| | |
|--|-----|
| 4.6 Métodos de análisis e interpretación de datos | 85 |
| 4.7 Consideraciones éticas | 87 |
| Resultados | 89 |
| 5.1. Descripción de resultados | 89 |
| 5.2. Contrastación de hipótesis | 95 |
| VI. Discusión de resultados | 101 |
| Conclusiones | 105 |
| Sugerencias | 107 |
| Referencias bibliográficas | 108 |
| Anexos | 112 |
| anexo 1. instrumento de clima organizacional | 113 |
| anexo 2 instrumento de síndrome de Burnout | 115 |
| anexo 3. consentimiento informado | 118 |
| anexo 4: matriz de consistencia | 120 |
| anexo 5 documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos | 122 |
| anexo 6 base de datos | 123 |

Índice de tablas

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabla Nº 1 | Maslach Burnout Inventory (MBI) | 47 |
| Tabla Nº 2 | Dimensiones de Potencial Humano | 59 |
| Tabla Nº 3 | Dimensiones de diseño Organizacional | 60 |
| Tabla Nº 4 | Dimensiones de cultura organizacional | 60 |
| Tabla Nº 5 | Matriz de Operacionalización de la variable: Clima Organizacional | 74 |
| Tabla Nº 6 | Matriz de Operacionalización de la variable: síndrome de Burnout | 75 |
| Tabla Nº 7 | Distribución de la población | 79 |
| Tabla Nº 8 | Distribución de la muestra | 80 |
| Tabla Nº 9 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 81 |
| Tabla Nº 10 | Puntuación directa máxima Síndrome Burnout | 82 |
| Tabla Nº 11 | Nivel de confiabilidad del instrumento síndrome Burnout y clima Organizacional | 84 |
| Tabla Nº12. | Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de Salud Trébol Azul | 90 |
| Tabla Nº 13 | Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en la dimensión En el personal de salud del centro de salud Trébol Azul agotamiento emocional | 91 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabla Nº 14 | Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en el Personal de salud del centro de salud trébol Azul | 92 |
| Tabla Nº 15 | Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y la Pérdida de realización personal en el personal de salud del Centro de salud | 94 |
| Tabla Nº 16 | Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud Del centro de salud | 95 |
| Tabla Nº 17 | Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y agotamiento emocional en el personal de Salud del centro de salud | 96 |
| Tabla Nº 18 | Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y la despersonalización en el personal de salud | 97 |
| Tabla Nº19 | Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y la perdida de realización personal en el personal de Salud | 98 |

Índice de Figuras

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1. | Niveles entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout En el personal de salud del centro de salud Trébol Azul | 90 |
| Figura 2 | Niveles entre el clima organizacional y Agotamiento emocional En el personal de salud del centro de salud Trébol Azul | 91 |
| Figura 3 | Niveles entre el clima organizacional el Síndrome de Burnout en La dimensión la despersonalización en el personal de salud del Centro de salud | 93 |
| Figura 4 | Niveles entre el clima organizacional y la perdida de realización Personal en el personal de salud del centro de salud | 94 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal del centro de salud trébol Azul –San Juan de Miraflores 2014, Con ello se busca un nuevo conocimiento para mejorar la relación del personal de salud con el paciente y mejorar el clima laboral.

La investigación fue realizada durante 3 meses, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 82 trabajadores, entre directivos y personal de planta del referido centro y la muestra se determinó de manera censal. Se usó como técnica de recopilación de datos: la encuesta, que empleó como instrumento un cuestionario para las variables clima organizacional y síndrome de Burnout. Para la variable síndrome de Burnout se usó el Inventario Burnout de Maslach validada a nivel internacional y para la variable clima organizacional se usó el cuestionario de clima organizacional validado por el Ministerio de salud. Los cuestionarios de las variables: síndrome de Burnout y Clima organizacional fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado aplicable y el valor de la confiabilidad se determinó con el estadístico alfa de Cronbach con valor de 0,971 de confiabilidad.

Los resultados de la investigación se puede afirmar que el 43% del personal de salud presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout al percibir adecuado el clima organizacional, en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman -0,642, frente al $p < 0,05$, por lo que, existe relación significativa inversa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud Trébol Azul del distrito de San Juan de Miraflores, año 2014

Palabras clave: Clima organizacional, síndrome de Burnout

Abstract

This research aimed to determine the relationship between organizational climate and Burnout syndrome in personal health center Clover Blue -San Juan de Miraflores 2014. This new knowledge seeks to improve the relationship of health to the patient and improve the working climate. The research was conducted for 3 months, quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 82 workers, including managers and plant personnel of that center and the sample was determined so census. It was used as a technique for data collection: the survey, which used a questionnaire as a tool for organizational climate variables and burnout syndrome. For the variable syndrome Burnout Maslach Burnout Inventory validated internationally and for varying organizational climate organizational climate questionnaire validated by the Ministry of Health was used. The questionnaires variables: Burnout syndrome and organizational climate were you subjected to content validity through the trial of three experts with relevant result and the value of reliability was determined using the statistical Cronbach's alpha value of 0.971 Reliability.

The results of the research in can say that 43% of health personnel has low burnout syndrome to receive appropriate organizational climate, in particular the degree of correlation by Spearman rho -0.642, compared with $p < 0.05$, so there is significant inverse relationship between organizational climate and Burnout syndrome in health personnel health center Blue Clover district of San Juan de Miraflores, 2014

Keywords: Organizational climate, Burnout syndrome